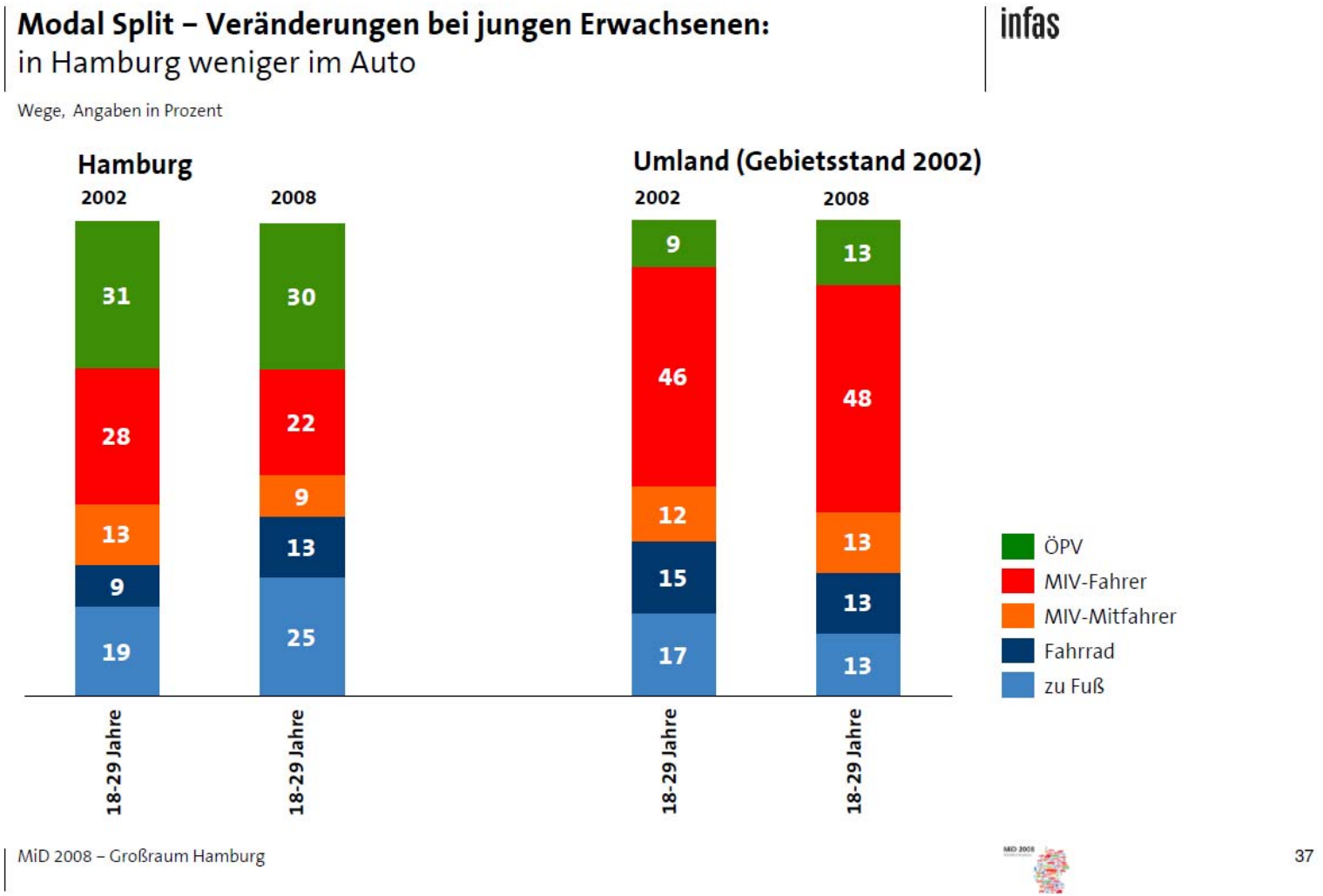
Im Fokus von „Vorteil25“: Die Gelegenheitsfahrer

Steffen Bork
Projektleiter eTicketing im Hamburg Verkehrsverbund

Agenda

- **Rahmenbedingungen und HVV-Strategie**
- Erste Umsetzungsstufe eTicketing
- Ausblick

Mobilität in Hamburg 2002 - 2008



Marktveränderungen

- bei jungen Erwachsenen sinkt der Prestigewert des PKW
- Mobilität wird zunehmend anlassbezogen und nicht grundsätzlich organisiert
- Zusatzangebote bei Autovermietung / Carsharing (z.B. Car2go)

⇒ nachhaltige und bedeutsame Marktveränderung?
⇒ Ansatzpunkte, den Umweltverbund zu stärken?

Rahmenbedingungen und HVV-Strategie

Kennzahlen HVV:

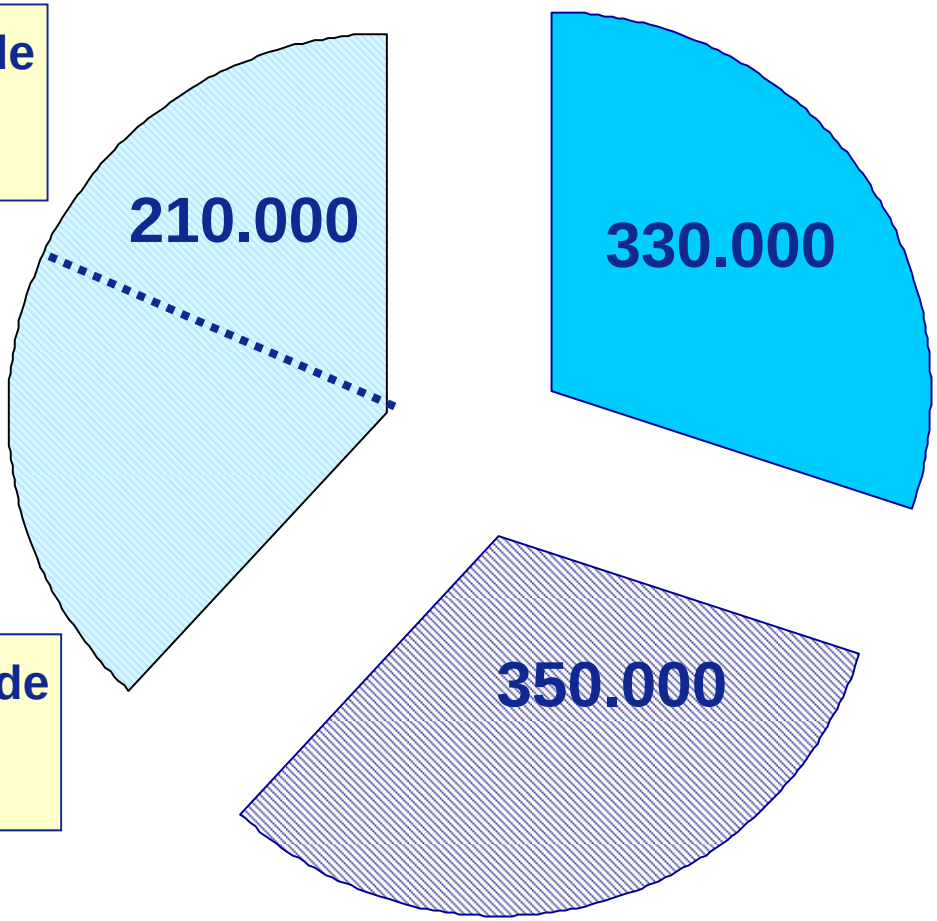
- 3 Länder, 7 Kreise
- 8.600 km² Fläche
- 3,4 Mio Einwohner
- 31 Verkehrsunternehmen
- 700 Linien
- 10.500 Haltestellen
- 680 Mio Fahrgäste

Wer ist unser Kunde (= potenzieller Karteninhaber)?

Personen, nicht vergleichbar mit Fahrgastanteilen (Stand: 2007).

Gelegenheitskunde - unbekannt -
(Häufignutzer)

Abonnenten - bekannt -



Gelegenheitskunde - unbekannt -
(Seltennutzer)

Zeitkartenkunden - unbekannt -
Großkundenabo, Schalter, Schüler, Semesterticket

HVV -Lebenslauf von Carola Musterfrau

Durchgängige Kundenbetreuung über alle Produkte

Carola wird eingeschult	Carola ist in der 11.Klasse	Carola studiert	Carola ist arbeitslos	Carola hat einen Job	Carola wechselt die Firma	Carola wird Mutter	Carola nimmt Elternzeit	Carola arbeitet wieder	Carola ist Rentnerin
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Schülerkarten (Schulträger)	Schülerabo	Semester-Ticket	Einzelkarten	Abo	GKA	Keine Kundin	CC - Karte Schalter	GKA	Senioren-karte

Stärkere Bindung als HVV-Kundin/-Kunde durch Serviceverbesserung und Betreuung

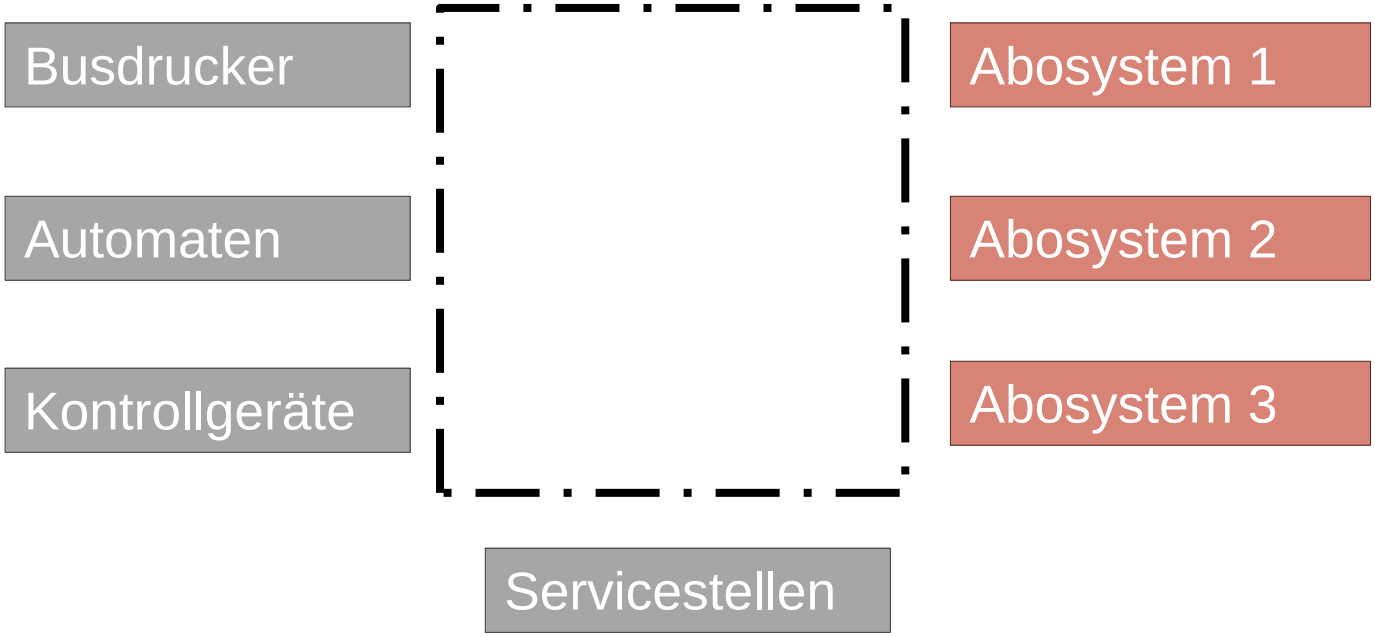
Einheitliche Kundenkarte für alle Tarifangebote im HVV

Aufbau eines integrierten Kundendatensystems notwendig

- **Vernetzung der Abosysteme, Servicestellen, Vertriebs- und Prüfgeräte, etc.**

  - Datentransfer vom Vertriebsgerät (Fahrkartenkauf, Berechtigungsänderung) zur zuständigen Abo-Stelle (KVP); Aufbau und Verteilung einer zentralen Sperrliste
  - Zugriffsmöglichkeit auf Kundendaten zwecks Kundenansprache, CRM
  - einheitliche technische Norm: Kernapplikation

Realisierungsmodell 2007



Agenda

- Rahmenbedingungen und HVV-Strategie
- **Erste Umsetzungsstufe eTicketing**
- Ausblick

Erste Umsetzungsstufe eTicketing

- **Aufgrund fehlender Mehrfahrtenkarten Angebotslücke zwischen Einzel- und Zeitkarten (durch Marktforschung belegt)**
  - Traditionell keine Entwerter im HVV
  - aufwändige Infrastruktur
  - erfordert zusätzliche Handlung beim Kunden

- **Durch eTicketing**
  - **neues, attraktives Angebot für die Kunden** möglich
  - **mehr Fahrgäste** und **zusätzliche Einnahmen** zu erwarten

→ **Neues Angebot:**
Regelmäßige Gelegenheitsnutzer zahlen monatlichen Grundpreis von 10 € und können Einzelkarten bargeldlos mit 25% Rabatt erwerben

→ **Attraktiv bei 2-3 Nutzungstagen pro Woche (entspricht 15-25 Fahrten pro Monat)**

Erprobung in Startregion

Anforderungen

- Vom übrigen Verbundgebiet abgrenzbar
- Ausreichendes Fahrgastpotenzial
- Gutes Verkehrsangebot als Basis für Neukundengewinnung

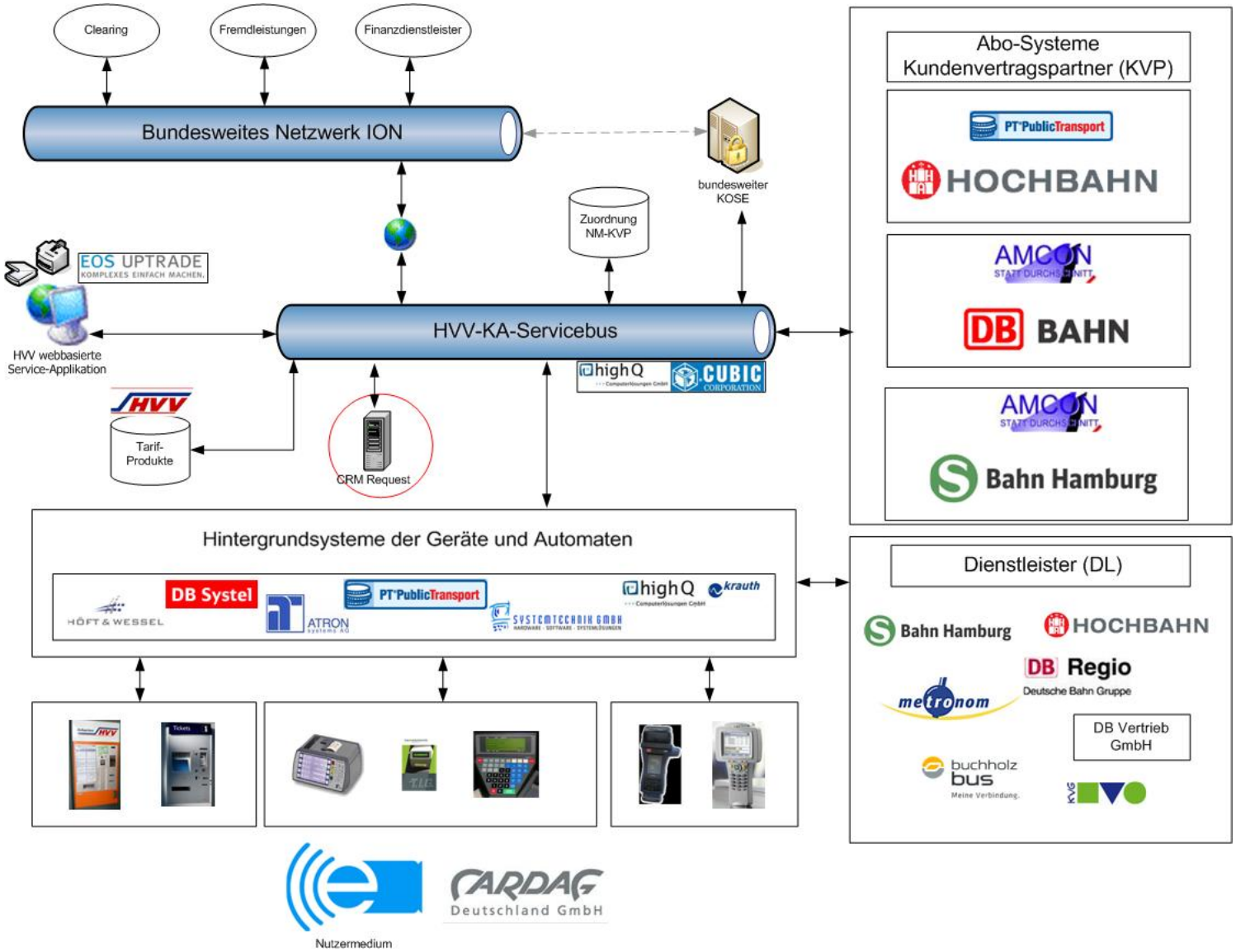
➡ **Auswahl <u>Bezirk und Landkreis Harburg</u> (Ballungsraum und Fläche; vom übrigen Großbereich gut abzugrenzen)**

Startregion eTicketing

Startregion:

- ca. 400.000 Einwohner
- Einbeziehung von 5.000 Gelegenheitsnutzern geplant
- zusätzlich weitere Teilnehmer aus GKA und ggf. SemesterTicket
- 3 Hintergrundsysteme
- ca. 300 Busdrucker
- 60 Fahrkartenautomaten
- mehrere Servicestellen

Realisierungsmodell 2011



Projektstufen / Startregion

1. **2007: Konzeption und Wirtschaftlichkeitsrechnung**
2. **2008: Spezifikation und Finanzierungskonzept**
3. **Vorbereitung Erprobung in Startregion (Ziel: Ende 2010 – Friendly-User) zur**
   - Prüfung technische Machbarkeit
   - Verifizierung Ansätze für Mehrerlöse

➡ **Verschiebung auf Herbst 2011 (Marktstart November 2011)**

Beispiel 18/1 Plakat

Wichtigster Vorteil

Einbindung Kooperations-partner

Nennung Pilotregion / Tarifbedingung

Beispiel Automatenaufkleber

Beispiel Hauswurfsendung

Sparen mit Vorteil 25 – lohnt sich bereits ab wenigen Fahrten:

Fahrkarten	Normaltarif	mit Vorteil 25	Sie sparen pro Fahrkarte	Sie sparen ab einem Kauf von ... Karten im Monat (inkl. 10 € Grundpreis)
Einzelkarte Nahbereich	1,85 €	1,39 €	0,46 €	22
Einzelkarte Großbereich/2 Ringe	2,85 €	2,14 €	0,71 €	15
9-Uhr-Tageskarte Großbereich	5,60 €	4,20 €	1,40 €	8
Einzelkarte 4 Ringe	6,35 €	4,76 €	1,59 €	7
9-Uhr-Gruppenkarte 4 Ringe	19,80 €	14,85 €	4,95 €	3

Tarifstand: 1.1.2012

Mehr als ein Ziel HVV

www.hvv.de

Jetzt 25% sparen – bei jeder Fahrt.

Mit dem *Vorteil 25* sparen Sie 25% bei jeder Fahrt mit einer Einzel- oder Tageskarte und das für nur 10 Euro Grundbetrag im Monat.

Besonders praktisch: Mit Ihrer elektronischen Kundenkarte können Sie einfach und bargeldlos bezahlen – egal ob am Automaten oder beim Busfahrer. Der Betrag wird Ende des Monats von Ihrem Konto abgebucht.

Pilotregion:
Wir erproben dieses Angebot exklusiv im Bezirk und Landkreis Harburg einschließlich der Bahnstrecken nach Buxtehude und zum Hamburger Hauptbahnhof um in Zukunft den HVV für unsere Fahrgäste noch attraktiver zu gestalten.

So geht´s zum Vorteil25:

Melden Sie sich ganz bequem unter **www.hvv.de** an und schon erhalten Sie Ihren *Vorteil 25*:

- einfach Ihre persönlichen Daten eingeben,
- ein Bild für Ihre persönliche Kundenkarte hochladen
- und in wenigen Tagen bekommen Sie Ihre elektronische Kundenkarte per Post nach Hause geschickt.

Natürlich können Sie sich auch in Ihrer HVV-Servicestelle anmelden – bitte vergessen Sie dafür Ihr Passbild nicht.

Schnell einsteigen + doppelt sparen!

Der Startmonat wird Ihnen geschenkt, denn Sie zahlen den ersten Grundbetrag von 10 Euro erst ab dem zweiten Monat.

Alle Infos unter www.hvv.de

NTA-Vollsimulation

Mehr als ein Ziel HVV

Fahrkarten-Schnellauswahl

- Einzelkarte Kurzstrecke 1
- Einzelkarte Nahbereich 2
- Einzelkarte Großbereich Hamburg 3
- 9-Uhr-Tageskarte Großbereich Hamburg T3
- 9-Uhr-Gruppenkarte Großbereich Hamburg F3
- Hamburg CARD, Ergänzungskarte, weitere HVV-Fahrkarten...

Zielhaltestelle eingeben

- Fahrkarten für HVV und Schleswig-Holstein

weitere Fahrkarten

- HVV-Einzelkarten...
- HVV-Tageskarten...
- HVV-Gruppenkarten...
- HVV-Kinderkarten...
- Alle DB-Angebote DB

NTA-Vollsimulation

Mehr als ein Ziel HVV

Einzelkarte
Erwachsener
2. Klasse
Kurzstrecke

von: **Hamburg-Altona**
nach: **Kurzstrecke**
über:
Zum sofortigen Fahrtantritt gültig am Mittwoch., 28.9.2011

Einzelkarte Erwachsener

2. Klasse

SchnellBus / 1. Klasse

Zahlungsmittel

5€ | 10€ | ~~20€~~ | ~~50€~~

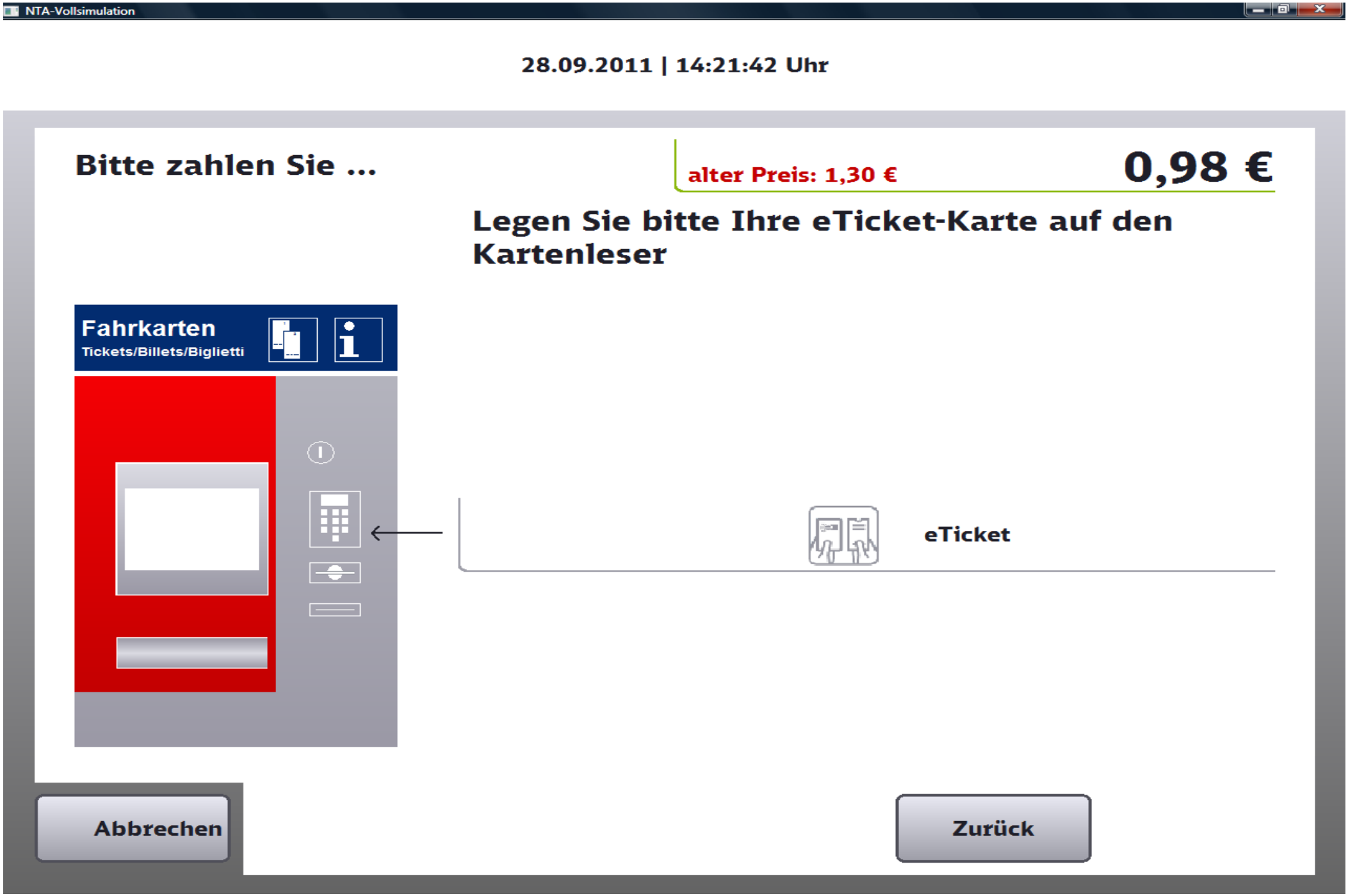
girocard | Maestro | ~~Kredit~~ | Geldkarte

Noch zu zahlender Betrag

1,30 €

mit Vorteil 25 bezahlen

Abbrechen | **Zurück** | **Weitere Fahrkarte** | **Tarifinfo**


NTA-Vollsimulation
28.09.2011 | 14:21:42 Uhr
Bitte zahlen Sie ...
alter Preis: 1,30 €
0,98 €
Legen Sie bitte Ihre eTicket-Karte auf den Kartenleser
Fahrkarten
Tickets/Billets/Biglietti
eTicket
Abbrechen
Zurück

28.09.2011 | 14:22:37 Uhr

Ihr Fahrschein wurde erfolgreich auf Ihre eTicket-Karte geschrieben.

Bitte nehmen Sie die Karte vom Kartenleser und entnehmen Sie Ihren Kontrollnachweis. Dieser ist aufzubewahren und bei Kontrollen auf Verlangen vorzuweisen.

Beenden

Agenda

- Rahmenbedingungen und HVV-Strategie
- Erste Umsetzungsstufe eTicketing
- **Ausblick**

Risiko Marktakzeptanz – Erste Erkenntnisse

- Kaum Informationen zu Struktur und Kaufverhalten von Gelegenheitskunden vorhanden
- Kunden können eigenes Fahrtverhalten nicht einschätzen und wollen sich nicht länger festlegen
- Monatlicher Grundbetrag wirkt daher abschreckend
- **Bisheriger Tarifansatz wird wenig angenommen**

➡ Neuausrichtung Tarifangebot in Vorbereitung

➡ Tendenz geringer Rabatt bei Wegfall Grundpreis

➡ Zusätzliche Anreize für Umsatzsteigerung und Kundenbindung

Verknüpfung Internet- und Smartphone-Angebote

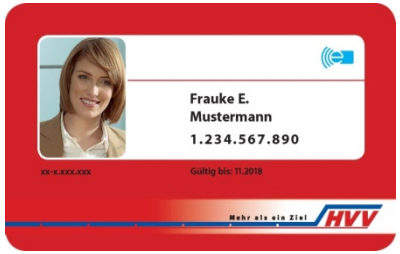
hvv.de

- Informationen (insbesondere Fahrplanauskunft)
- Vertrieb Fahrkarten

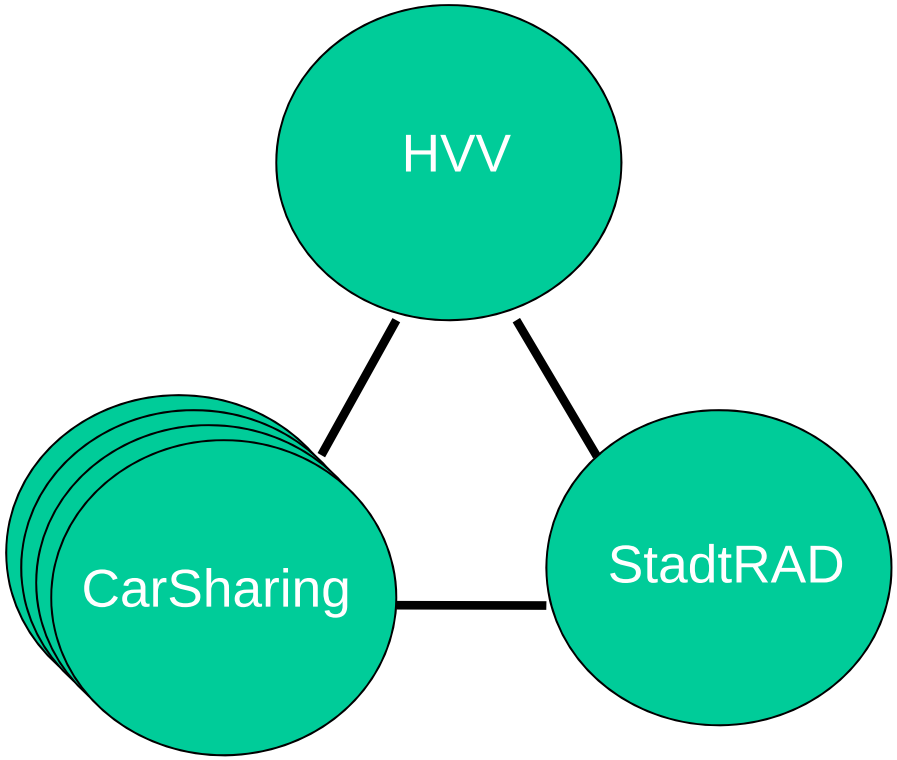
Smartphone

- m.hvv.de HVV-Auskunft = hvv.de
- Apps (Apple + Android) Fahrplanauskunft
- geplant: Fahrkartenverkauf direkt aus der Auskunft

Strategische Option: Ein Medium für den Umweltverbund (perspektivisch bis zu 800.000 Medien im Markt)



- bargeldlos bezahlen
- Leistung nutzen
- Kundenportal: Übersicht und Abrechnung aller Leistungen



Voraussetzungen:
- kompatible Schreib-/Lesegeräte
- Vernetzung der Hintergrundsysteme

Kundenaccount (perspektivisch für alle Umsätze)

Startseite | Aktuelles | Fahrpläne | Streckennetz | Fahrkarten | Shop | HVV+Umwelt | Wissenswertes | Kontakt | MeinHVV

Mehr als ein Ziel HVV

Sie sind in **MeinHVV** eingeloggt → **MeinHVV** Home → Logout

- Abonnement
- Großkunden / ProfiCard
- Wochen- / Monatskarten
- Einzelkarten
- Tageskarten
- Fahrkartenautomat
- HandyTicket
- **Vorteil25**
  - Neu hier?
  - Benutzungsbedingungen
  - Häufig gestellte Fragen (FAQ)
- Service- / Verkaufsstellen
- Anschlussfahrten / Übergangstarife
- Tarifbestimmungen / Fahrgastrechte
- KombiTicket

Suche

Kontostand

Für eine reduzierte Darstellung nutzen Sie bitte die Filterfunktion nach Jahren oder Monaten.

Aktueller Kontostand: 0,00 EUR

Jahr: alle

Monat: alle

Filtern

Datum	Art	KVP	Preis in €
10.03.12 00:00			10,00-
01.03.12 00:00	Sollstellung eTi Vertrag 1012000060/1/4	HHA	10,00
10.02.12 00:00			10,00-
01.02.12 00:00	Sollstellung eTi Vertrag 1012000060/1/3	HHA	10,00
10.01.12 00:00			14,81-
06.01.12 00:00	Einzelkarte 2 Ringe	Metronom	0,75
06.01.12 00:00	Einzelkarte 2 Ringe	Metronom	0,75
01.01.12 00:00	Sollstellung eTi Vertrag 1012000060/1/2	HHA	10,00
12.12.11 00:00	Einzelkarte Kurzstrecke	Metronom	0,98
12.12.11 00:00	Einzelkarte Kurzstrecke	DB-RTA	0,98
12.12.11 00:00	Einzelkarte Nahbereich	DB-RTA	1,35

zurück

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

bork@hvv.de